

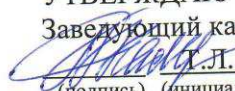
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 Т. И. Камоза  
(подпись) (инициалы, фамилия)

« 21 » 06 2017 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

43.03.03 «Гостиничное дело»

код и направление подготовки

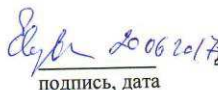
43.03.03.01 «Ресторанная деятельность»

профиль направления подготовки

Совершенствование деятельности ресторана «Яхонт» при гостиничном  
комплексе «Яхонт плюс»

тема

Руководитель

  
подпись, дата

доцент, канд. биол. наук  
должность, ученая степень

О. М. Евтухова  
инициалы, фамилия

Выпускник

  
подпись, дата

ГД-13-2  
группа

К. В. Поздняк  
инициалы, фамилия

Нормоконтролер

  
подпись, дата

О. М. Евтухова  
инициалы, фамилия

Красноярск 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1 Теоретический обзор предприятий питания при гостиничных комплексах.....	4
1.1 Основные средства размещения.....	4
1.2 Служба питания гостиничных комплексов. Виды услуг питания и методы обслуживания в гостиничных комплексах.....	14
1.3 Характеристика состава помещений службы питания при гостиничных комплексах.....	23
2 Анализ состояния деятельности ресторана «Яхонт» при гостиничном комплексе «Яхонт плюс» .....	25
2.1 Общая характеристика гостиничного комплекса «Яхонт плюс»...	25
2.2 Анализ деятельности ресторана «Яхонт» при гостиничном комплексе «Яхонт плюс».....	34
2.2.1 Анализ общей деятельности ресторана «Яхонт» при гостиничном комплексе «Яхонт плюс».....	34
2.2.2 Анализ организации работы производства в ресторане «Яхонт» при гостиничном комплексе «Яхонт плюс».....	39
3 Рекомендации и мероприятия по совершенствованию деятельности ресторана «Яхонт» при гостиничном комплексе «Яхонт плюс».....	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	52
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	53
ПРИЛОЖЕНИЕ А Прейскурант цен на проживание в гостиничном комплексе «Яхонт-плюс».....	56
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Прейскурант цен на услуги водно-оздоровительного центра.....	60
ПРИЛОЖЕНИЕ В Меню ресторана «Яхонт».....	61
ПРИЛОЖЕНИЕ Г Барная карта ресторана «Яхонт».....	74
ПРИЛОЖЕНИЕ Д Меню бизнес-ланча ресторана «Яхонт».....	78
ПРИЛОЖЕНИЕ Е Состав помещений ресторана «Яхонт».....	79
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж Техничко-технологическая карта ресторана «Яхонт» на блюдо «Суп-пюре грибной».....	80

## ВВЕДЕНИЕ

Гостиничный бизнес – является одной из самых развивающихся и востребованных сфер на данный момент. Для успешного функционирования владельцы гостиничных предприятий создают комфортные и удобные условия для своих гостей.

Для этого при гостиницах организуют питания, водно-оздоровительные и развлекательные услуги. Предприятия по организации питания, являются вторыми приносящими прибыль после номерного фонда, поэтому так важны при создании гостиницы.

Актуальность темы состоит в том, что совершенствование деятельности предприятия питания при гостиничном комплексе позволит повысить количество гостей, уровень ресторана, а также приведет к увеличению прибыли.

Целью выпускной квалификационной работы является проведение анализа деятельности предприятия питания при гостиничном комплексе «Яхонт-плюс» ресторана «Яхонт» и разработка предложений по совершенствованию деятельности данного предприятия.

Для достижения целей следует решить следующие задачи:

- изучить понятия основных средств размещения;
- изучить классификацию и характеристику предприятий питания при гостиничных комплексах;
- рассмотреть службу питания, характеристику состава помещений и виды услуг при гостиничных комплексах;
- дать общую характеристику гостиничному комплексу «Яхонт-плюс»;
- провести анализ деятельности ресторана «Яхонт» при гостиничном комплексе «Яхонт-плюс»;
- провести анализ организации работы производства в ресторане «Яхонт» при гостиничном комплексе «Яхонт-плюс»;
- разработать рекомендации и мероприятия по совершенствованию деятельности ресторана «Яхонт» при гостиничном комплексе «Яхонт-плюс».

Объектом исследования в данной выпускной квалификационной работе является деятельность предприятия питания при гостинице.

Предметом исследования является деятельность ресторана «Яхонт» при гостиничном комплексе «Яхонт-плюс»

# **1 Теоретический обзор предприятий питания при гостиничных комплексах**

## **1.1 Основные средства размещения**

В настоящее время индустрия средств размещения - это одна из мощнейших систем хозяйства региона, являющаяся важной составляющей экономики туризма.

Гостиничный бизнес в Красноярском крае и России в целом является одним из развивающихся и прогрессирующих. Каждый год по всей стране открываются новые гостиницы, гостиничные комплексы и иные средства размещения, на сегодняшний день в Красноярске насчитывается 61 гостиница, по данным портала Booking.com [26].

В гостеприимстве средства размещения играют значительную роль.

Размещение – это предоставление минимального набора услуг для ночлега, включая санитарно-гигиеническое оборудование [9].

Средствами размещения являются любые объекты (здания, помещения и т.п.), которые регулярно или эпизодически, предоставляют клиентам место для ночлега [41].

Гостиничное хозяйство занимает одно из основных мест в международном и внутреннем туризме.

Поэтому согласно типологии Всемирной туристской организации (ЮНВТО) и ГОСТ Р 51185-2014, средство размещения – это объект туристской индустрии, включающий в себя здание, здания, часть здания, строения, сооружения, в которых расположены одно или несколько оборудованных жилых комнат или помещений, предназначенных для размещения и временного проживания туристов [8].

Потребитель услуг средств размещения является турист, гость, клиент, проживающий, постоялец, посетитель и иные потребители услуг, имеющие намерение получить или пользующиеся услугами средств размещения.

Все средства размещения в России подразделяют на два вида.

Первый вид - коллективные средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

К коллективным средствам размещения относят - капсульные отели, апартаменты таймшера, кондоминиумы, концептуальные отели, ледяные отели, отели для женщин, отели для нудистов; хостелы; общежития, меблированные комнаты, сервисные апартаменты; индивидуальные жилые дома, в т.ч. клубные дома, виллы и особняки, коттеджи, дачные дома, гостевые дома, сельские гостевые дома, сельские хижины, избы, юрты, шале, бунгало; доходные дома, комнаты в жилых домах и прочие средства размещения.

Ключевым звеном в системе коллективных средств размещения являются гостиничные предприятия, именно они берут на себя основную нагрузку по размещению и обслуживанию организованных туристических групп.

Второй вид - индивидуальные средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, для временного проживания и предоставления услуг средств размещения. К индивидуальным средствам размещения относят: жилые дома, в т.ч.: клубные дома, виллы и особняки, коттеджи, доходные дома, дачные дома, комнаты в жилых домах, квартиры в многоквартирных жилых домах, меблированные комнаты, находящиеся в частной собственности, апартаменты и сервисные апартаменты, в т.ч. апартаменты таймшера, гостевые дома, сельские гостевые дома, сельские хижины, избы, юрты, шале, бунгало

Средства размещения должны соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных документов федеральных органов исполнительной власти.

В мировой практике гостиничный фонд группируют по различным признакам. Учредителями научного подхода к классификации гостиниц стали доктор В. Хунцикер (основатель научно-исследовательского центра по изучению туризма в Берне) и доктор К. Крапф (Основатель научно-исследовательского центра по туризму в Сенгалени). Основными классификационным признакам, влияющие на тип отеля, были определены следующие:

- продолжительность пребывания;
- цель пребывания;
- местоположение.

Было выявлено, что самый распространенный тип размещения – это гостиница (отель) и гостиничные комплексы.

Гостиничный комплекс - это совокупность основных и вспомогательных зданий и сооружений, предназначенных для предоставления гостям полного комплекса услуг.

Гостиница – это предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг [9].

Основные признаки гостиницы:

- состоят из номеров, число которых превышает определенный нормативом минимум;
- имеют единое руководство;
- предоставляют разнообразные гостиничные услуги;
- сгруппированы в категории и классы в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартом страны.

Согласно месторасположения, гостиницы классифицируются на категории: расположенные в городе, курортных центрах, сельской местности, на транспортных средствах.

По месту расположения в поселении отеле делят следующим образом:

- отели в центре города (обслуживающих высокооплачиваемых клиентов - участников конференций, деловых встреч, бизнес спортсменов, а также отели среднего класса)

- отели, расположенные в городской зоне, близкой к центру, заведения размещения среднего класса, обслуживающих клиентов среднего и высокого материального достатка;

- отели расположены на окраинах города - предприятия среднего и низкого класса с упрощенным стандартом обслуживания - чаще всего располагаются неподалеку важных транспортных коммуникаций: вокзалов, автомобильного, железнодорожного, водного транспорта, аэропортов, рассчитаны на туристов, которые двигаются транзитом, низкооплачиваемые и социального обеспечения категории туристов – студенты, учащиеся, молодежь, рабочие, командированные.

Классификация гостиниц по вместимости осуществляется по количеству постоянных спальных мест (номеров) и определяется национальными стандартами в каждом государстве.

Например, в США гостиницы до 100 номере считается малыми, 100-500 - средними, свыше 500 - крупными; Австрии и Швейцарии гостиницы до 100 мест - малые, 100-200 - средние, свыше 200 мест – большие. В России четыре категории вместимости номерного фонда, до 100-150 номеров – малые, от 100 до 300-400 номеров средние, от 300 до 600-1000 номеров – большие, более 1000 номеров гиганты [28].

Классификация отелей по уровню цен;

- бюджетные;
- экономичные;
- средние;
- первоклассные;
- апартаментные;
- фешенебельные.

В Красноярске цена при двухместном размещении начинается от 1800 рублей за ночь по данным портала Booking.com. В среднем ночь в гостинце обойдется 3000-4000 рублей [32].

По режиму работы гостиницы в мировой гостиничной сфере делятся: для постоянного и временного (сезонного - летом, зимой) обслуживания туристов.

По форме собственности все гостиницы подразделяются на:

- муниципальные
- частные
- ведомственные
- смешанной собственности

- общественных организаций
- с участием иностранного капитала

По критерию предоставления клиентам услуг питания гостиницы подразделяются на следующие категории:

- в тариф входит только оплата проживания (Room only), так называемый Европейский план
- в тариф входит оплата проживания и завтрак (Room and breakfast). Завтрак может быть нескольких видов, например, континентальный, английский или шведский стол.
- полупансион (Half board, demi-pension, modified American plan). В тариф входит проживание, завтрак и обед или ужин.
- полный пансион (en pension, American plan). В тариф включены проживание и 3-4 разовое питание.
- «все включено» (All inclusive). В тариф включаются проживание, многоразовое питание, все (или большинство) развлечений, напитки в баре (в основном местного производства).
- концепция «Max all inclusive». В тариф включены круглосуточное питание и напитки как местного, так и импортного производства без дополнительной оплаты.

По вместимости номерного фонда гостиничные предприятия обычно разделяются на четыре категории:

- малые (до 100-150 номеров);
- средние (от 100 до 300-400 номеров);
- большие (от 300 до 600-1000 номеров);
- гиганты (более 1000 номеров).

В мировом гостиничном бизнесе, с учетом рекомендаций ЮНВТО, а также, согласно функционального назначения, уровня комфорта, оборудования, расположения, архитектурно-планировочных особенностей, уровня цен, других характеристик, гостиницы делятся на следующие виды.

Отели-люкс (англ suite) - специализированные фешенебельные гостиничные предприятия, предлагающие незначительный перечень услуг для клиентов с особыми требованиями комфорта - бизнесменов, высокооплачиваемых деятелей культуры, науки, высокопоставленных государственных чиновников, спортсменов и других.

Помещения отелей этой категории украшены дорогой мебелью высшего класса, художественно выполненным декором, номера исключительно класса «люкс» и выше, характеризуются большими размерами, предусмотренные отдельная спальня, гостиная, кабинет, в отдельных номерах – террасы, небольшие кухни и мини-бар.

По вместимости гостиницы «люкс» относятся к малым и средним предприятиям, от 100 до 400 номеров, расположены в центральной комфортной для проживания части города. Отели этого типа характеризуются особо высокими ценами на услуги. Обслуживающий персонал квалифицированный, подготовленный в профильных учебных

заведениях России и заграницы. Количество персонала по отношению к количеству гостей высокая, в отдельных, особенно фешенебельных отелях на каждого клиента приходится несколько человек обслуживающего персонала. Среди типичных дополнительных платных услуг - прокат автомобилей, экскурсии, покупка билетов в театр и другое. В структуре функциональных помещений выделяются дорогие рестораны, банкетные залы, бассейн, сауна, номера-апартаменты, для занятия спортом.

Отели для деловых туристов, бизнес-отели (business-hotel) - специализированные фешенебельные отели, предлагающие широкий спектр услуг, ориентированные прежде всего на обслуживание бизнесменов, работников в сфере финансов, участников деловых, научных встреч. В мировом опыте функционирования гостиницы этого типа в сегменте гостиничного продукта относятся к наиболее рентабельным. Отели для деловых туристов чаще всего находятся в центральной деловой части города с удобными подъездными путями, вместимостью относятся к средним и крупным предприятиям, имеющих от 400 до 200 00. Бизнес-отели предлагают высокий уровень комфорта, который обеспечивается качественным и дорогим оборудованием помещений, высокой квалификацией персонала.

Конференц-отели (conference-hotel) - специально спроектированы для приема большого количества гостей и проведения различных массовых собраний: конференций, съездов, совещаний, семинаров, тренингов и др. Эти отели высокого уровня комфорта, имеют развитую структуру помещений общественного назначения различных типов - залы для проведения конгрессов, помещения для совещаний, учебные аудитории, различные общественного питания, ресторанов, кафе, баров, отделение связи и банков, телетайп, телекс, Интернет, бассейн, сауну, кегельбан и др. Важным в функционировании общественных помещений - их обеспечение необходимым оборудованием, техническими средствами акустики, связи, синхронного перевода на разные языки. Конференц-отели расположены в крупных городах с неплотной застройкой прилегающей территории для возможного инфраструктурного обустройства, в узловых транспортных пунктах - аэропортах, железнодорожных вокзалах. Отели этого типа средних и больших размеров, предлагают широкий спектр услуг, кроме массовых общественных мероприятий, услуги досуга различного характера: занятия спортом, экскурсии, игру в гольф, сауну и другое. Цены чаще всего выше, чем средние по городу. В цену включено проживание, питание, место в зале, техническое обслуживание и другие услуги.

Отели-апартаменты, апарт-отели (apartment-hotel, aparthotel) - отели, состоящие из жилых помещений квартирного типа, цена которых не зависит от количества гостей, а определяется сроком пребывания: если срок пребывания долгий, то клиент получает скидку на проживание. Клиенты апарт-отелей зачастую являются бизнесмены, семейные туристы, туристы-индивидуалы. Отели-апартаменты рассчитаны на частичное самообслуживания, в частности самостоятельное приготовление пищи,



поэтому в номерах обязательно предусмотрена кухня со всем необходимым оборудованием и инвентарем для комфортного проживания. Отели-апартаменты по вместимости относятся к малым и средним предприятиям, с номерным фондом 100-400 номеров. Эти отели характерные для больших городов, размещаемых в жилых районах. Апартамент-отели наиболее развиты в Испании, Франции, Италии и США.

Отели возле аэропортов, железнодорожных вокзалов, автовокзалов и других важных транспортных станций (transit-hotel) - расположение отелей у важных элементов транспортной инфраструктуры, мест пересечения транспортных путей - обычное явление в мировом опыте территориальной организации заведений гостеприимства. По вместимости эта категория гостиниц имеет различные колебания в размерах, от малых в отдаленных небольших транспортных пунктах - до крупных - в транспортных узлах международного значения.

Курортные отели (spa-hotel) - специализируются на приеме и обслуживании туристов, прибывших с целью отдыха, расслабления, оздоровления на длительный период. Курортные гостиницы в соответствии с функцией отдыха и оздоровления, предоставляемых в течение длительного времени, располагаются в небольших поселениях с недостаточно развитой социальной туристической инфраструктуры а структура, кроме услуг проживания предоставляют значительно больший перечень услуг по сравнению с другими типами отелей: услуги элементарного медицинского обслуживания, спортивно-оздоровительные, питания, развлечений, познавательного туризма и другого. Особое значение в эксплуатации курортного отеля предоставляется организации детского досуга.

Туристические гостиницы (tourist hotel) - рассчитаны для туристов, занятых активным отдыхом, принимают участие в экскурсионном, спортивно-оздоровительном туризме. Туристические отели располагаются главным образом в городах, а также могут быть прибрежными, горными, располагаться на главном туристском маршруте. Особенность этого типа предприятий гостеприимства - наличие помещений туристского обслуживания - для проката туристского снаряжения(палаток), транспортных средств(машины, мопеда), площадок, фуникулеров; в структуре помещений выделяются туристско-методические кабинеты, помещения для инструктажа и другие.

Отели-казино (casino-hotel) - распространены в странах с развитой азартно-развлекательной индустрией, например в США. Они располагаются в деловой части крупных городов в зданиях с запоминающейся архитектурой - часто в известных памятниках истории и культуры. Услуги проживания и питания в гостиницах-казино обеспечивают на особо высоком уровне: в гостиницах фешенебельных и номера, рестораны в меню которых представлена высокая кухня, дорогие напитки, эксклюзивные вина, организуются чартерные рейсы по заказу клиентов, часто бесплатный трансфер.

Молодежный отель, хостел (youth hostel) - предприятие размещения гостиничного типа, рассчитанные на лиц студенческого и ученического возраста, путешествующих, находящихся на учебе, работе. Главное отличие хостелов от обычных гостиниц состоит в сочетании экономичности и регламентированных согласно стоимости условия проживания. Молодежные отели расположены в зданиях с коридорной системой планировки, состоящие из номеров первой категории и низшего класса, часто оборудованных двухэтажными кроватями. Небольшой общей кухней и холлом, для веселых посиделок. А также общими сануздами и ванными комнатами. В большинстве хостелов завтрак включен в стоимость проживания.

Мотель (motel) - заведение размещения гостиничного типа круглогодичного функционирования для автотуристов, рассчитанное на длительное проживание с полным комплексом услуг культурно-бытового и технического обслуживания автомобилей. Архитектурно-планировочная организация мотеля аналогичная гостиничной здания, однако если для отеля основным элементом является номер, в мотелях номер с площадкой для стоянки автомобиля.

Кемпинг - автотуристское средство сезонного использования с ограниченным набором услуг культурно-бытового и технического характера, предназначенный для краткосрочного проживания в стационарных небольших домах, в палатках и парковку для автомобилей. Первые кемпинги, используемых в качестве средства размещения возникли в 30-х годах XX в США. Кемпинги располагаются вдоль шоссе в узловых пунктах - при въезде-выезде из населенного пункта, перекрещивании путей или привлекательных природных, историко-культурных, рекреационно-туристских пунктах. Кемпинги предлагают ограниченный объем услуг, главным образом с самообслуживанием.

Ротель - передвижное средство размещения представлен вагоном-трейлером (англ Trailer от Trail - тянуть) с одно-, двухместными номерами - спальными отсеками, который как прицеп движется с автомобилем. Трейлеры широко используются с конца 50-х годов XX века в США, Великобритании, Франции с целью проведения летнего отдыха.

Кемпер - специально сконструированный мобильный отель на автомобильном шасси для проведения летнего отдыха. Мобильные сооружения сборного типа из легких материалов (пластмасса, фанера), традиционных материалов, в транспортируются на специальных средствах на подготовленную площадку наиболее активно проектируют с 70-х годов XX века в США, Германии, Швеции, Франции.

Флотель - внушительных размеров плавающий отель размещен на специально оборудованном судне для обслуживания туристов, путешествующих по воде. Флотели состоят из плавучих корпусов различного функционального назначения, по объему услуг иногда называют «курортом на воде». Флотели располагаются в ключевых пунктах туристского водного

маршрута с благоприятным природным ландшафтом для организации занятий водным спортом, охотой, рыбалкой и другими видами отдыха.

Ботель - стационарное заведение размещения туристов круглогодичного использования, расположенное на берегу в начальном или конечном пункте водного туристского маршрута, в пригородной зоне отдыха на расстоянии и 150-200 км друг от друга.

Флайтели - средства размещения гостиничного типа, рассчитанные на короткий срок пребывания владельцев самолетов. Этот тип предприятий используются в местах с развитием других типов инфраструктуры гостеприимства. Флайтели вместе с аэродромами, ангарами, ремонтными мастерскими, заведениями общественного питания, концертными залами, клубами и другими учреждениями образуют туристские комплексы для ночлега, занятия спортом по прыжкам на парашюте прогулки на воздушном шаре, проведения концертов, конференций и других культурно-массовых мероприятий.

Туристические лагеря - средства сезонного функционирования, предназначенные для массового отдыха молодежи. Туристические лагеря чаще всего располагаются в пригородной зоне для отдыха и туризма. В отдельных узловых туристических пунктах с благоприятными природными условиями для отдыха, занятия спортом и оздоровления молодежи. Часто образуются комплексы туристических молодежных лагерей.

Дом отдыха - рекреационно-туристический средство круглогодичного функционирования для загородного отдыха с предоставлением комплекса услуг проживания и питания. Дома отдыха состоят из сблокированных одно-, двух-, трехкомнатных номеров ориентированных на обслуживание семей различного количественного состава с общей кухней и санузелом.

Пансионат - рекреационно-развлекательный заведение размещения близко по функциям с домом отдыха. Типологически эти заведения отличаются только формой обслуживания; в пансионатах обслуживание осуществляется через сеть самостоятельных учреждений обслуживания - магазины, аптеку, парикмахерскую, жилые номера оборудованы кухней-нишей.

База отдыха - сезонное средство размещения, что обеспечивает короткое еженедельный семейный и индивидуальный отдых с минимальным обслуживанием за сравнительно небольшую цену.

Бунгало - загородные отдельно стоящие здания квартирного типа из легких строительных материалов для отдыха в летний период времени.

Классификация гостиниц - это определение соответствия конкретной гостиницы и номеров критериям или стандартам обслуживания. Принятая в каждой стране классификация содержит категорию разрядности, что является качественным параметром стандарта. Разрядность гостиницы влияет на его престиж, формирование клиентуры, ценовую политику и другое.

При аттестации отеля для присвоения ему определенной категории учитывают требования, относящиеся к следующим:

- прилегающая территория;
- состояние номерного фонда;
- техническое оборудование;
- оснащение мебелью;
- наличие предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- наличие общих помещений;
- существовании помещений для предоставления услуг питания;
- предлагаемых предприятиями размещения;
- персонал и его подготовки и т.д.

Проблемы разработки и введения единой международной классификации гостиниц относятся до сложнейших в туристической отрасли. Во многих странах Европы более распространенной является звездная система классификации гостиниц. За время ее существования до сих пор так и не сформировали единые правила присвоения гостиницам определенной категории. В большинстве стран количество «звезд» на фасаде отеля - дело добровольное. Поэтому в разных странах даже гостиницы с одинаковым количеством «звезд» могут отличаться уровнем сервиса, комфортности номеров, местоположением.

Всемирная туристическая организация (ЮНВТО) в 1972 г., её секретариат вынес на рассмотрение международным гостиничным компаниям новый свод правил для определения «звездности» гостиниц. Согласно этой классификации отелю может быть присвоена одна из пяти категорий зависимости от оборудования, уровня комфорта и набора предлагаемых услуг.

По данным Международной Гостиничной Ассоциации (МГА), на сегодня официальная система классификации принята только в 64 странах мира, в 11 - она находится на разработке, в 58 - гостиницы не имеют единой классификации. Среди последних такие страны массового туризма, как Великобритания, США и Япония. Однако эта система классификации не была одобрена национальными членами МГА. Большинство стран признали невозможность создания единой международной системы классификации гостиниц через неоднозначность подходов к оценке качества обслуживания, непохожесть климатических и других условий. Требуется время для того, чтобы большинство стран внесли свои предложения в данной классификации, что сделает ее более эффективной и приемлемой.

Сегодня в мире действует около тридцати различных систем классификации гостиниц (звезды, короны). Даже в отдельных странах классификация гостиниц далека от однозначности.

При всем разнообразии национальных оценочных систем существуют главные критерии классификации гостиниц по уровню комфорта, которые можно объединить в две группы:

- первая группа - статические показатели комфорта, которые определяются на этапе проектирования и возведения сооружения гостиницы и зависят от архитектурно-планировочных особенностей здания, функционального состава и площади помещений, их технического оснащение. Статические показатели остаются неизменными на протяжении многих лет и именно они являются основой для оценки уровня комфортности гостиницы. Без изменения этих показателей невозможно кардинально изменить и уровень комфорта. Примером классификации по этим признакам может быть австрийская система классификации;

- вторая группа - динамические показатели комфорта, которые определяются на этапе эксплуатации отеля: характеристики санитарного состояния помещений, ассортимент и качество процесса предоставления услуг, квалификация и профессиональные навыки персонала, культура общения и так далее. Эти показатели легче поддаются улучшению.

Уровень комфорта российских отелей определяется в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями [16].

Во многих европейских странах, а также Китае и Египте, как и в России, применяется звездочная система классификации гостиниц.

В соответствии с утвержденным порядком классификации гостиниц в России предусмотрены 6 категорий: «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звезд». Высшая категория – «пять звезд», низшая – «без звезд» [16].

Однозвездочная гостиница. В таких гостиницах в основном останавливаются самостоятельные путешественники. Туристические фирмы практически не предлагают такие гостиницы для размещения. Данные гостиницы обычно расположены на окраине или далеко от центра. Это, как правило, очень маленький отель (на шесть – десять номеров), который обслуживает одна семья. Здесь не предполагается питание.

Двухзвездочная гостиница. Такие гостиницы турфирмы предлагают, когда туристу нужны только проживание и завтрак. Иногда уровень двух звезд подразумевает наличие удобств (душа и телевизора). Иногда присутствует завтрак.

Трехзвездочная гостиница. Такие гостиницы – оптимальный выбор для большинства постоянно туристов. Они являются самыми распространенными во всем мире. Номера таких гостиниц оборудованы всеми удобствами (телефоном, телевизором, возможно, мини-баром). Сервис гостиниц различных стран мира может отличаться друг от друга.

Четырехзвездочная гостиница. Это гостиницы с высоким уровнем сервиса. Они отличаются повышенным уровнем комфортности и удачным месторасположением. В основном они находятся в центре города, в курортных городах вблизи побережья. В гостиницах такой категории, как

правило, оказывается множество дополнительных бесплатных услуг. Возможность неограниченного посещения тренажерного зала, бассейнов, бесплатных посещений салонов красоты. В четырехзвездочной гостинице номер выглядит, как стандартная жилая комната с обычным набором бытовой техники.

Пятизвездочная гостиница – это город с необходимой для жизни инфраструктурой. В таких гостиницах есть несколько ресторанов, баров, ночной клуб и магазины, а также парикмахерские и прачечные, фитнес – и бизнес-центры, бассейны и косметические кабинеты. В номерах пятизвездочной гостиницы должен быть полный набор необходимых косметических средств, халаты, тапочки перед кроватью, мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.

Государственная система классификации разделяет средства размещения на следующие типы:

- гостиницы и иные средства размещения с количеством номеров более 50;
- гостиницы и другие средства размещения с количеством номеров менее 50;
- дома отдыха, пансионаты и аналогичные средства размещения;
- гостиницы и иные средства размещения для присвоения категории «мини-отель» (от 5-15 номеров) [8].

Классификация гостиниц и других средства размещения осуществляется на добровольной основе.

Таким образом, было выявлено, что на рынке услуг существует большое количество разнообразных современных средств размещения, которые способны удовлетворить потребности и вкусы любого потребителя от бизнесмена до студента.

## **1.2 Служба питания гостиничных комплексов. Виды услуг питания и методы обслуживания в гостиничных комплексах**

Современные гостиничные комплексы - это сложные объекты, в которые входит большое количество помещений разного функционального назначения: для приема, размещения и обслуживания, предоставления жилья, организации питания, предоставления бытовых услуг жителям, для культурно-массового отдыха, а также служебные, хозяйственные, подсобные, технические и т.д. Состав и количество помещений любого предприятия гостиничного комплекса зависит от типа и вместимости.

Группировка помещений предприятий гостиничного хозяйства рассматривается в зависимости от их функционального назначения:

- блок приемно-вспомогательных помещений с вестибюлем;
- блок помещений жилой группы;
- блок помещений питания;
- блок помещений администрации;

– блок бытовых, подсобных и хозяйственных помещений.

Все вышеупомянутые блоки взаимосвязаны между собой для обеспечения качественного и комфортного обслуживания потребителей.

В составе современных гостиничных комплексов, особое внимание уделяется службе питания.

Служба питания обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиничных комплексах, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и других праздничных мероприятий.

Служба питания в гостинице – это отдельное структурное подразделение, которое возглавляет директор службы питания, подотчетный директору гостиницы.

Подразделения общественного питания, включающие в себя ресторан или рестораны (в зависимости от величины гостиничного комплекса), бары, кафе, банкетную службу, а также пищеблок (кухню), обеспечивают гостей услугами питания.

Согласно принятой классификации - предприятие общественного питания (предприятие питания) - объект хозяйственной деятельности, предназначенный для изготовления продукции общественного питания, создания условий для потребления и реализации продукции общественного питания и покупных товаров (в т.ч. пищевых продуктов промышленного изготовления), как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг, в том числе по организации досуга потребителей [4,16].

Руководитель службы питания составляет меню, обеспечивает доставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания, соблюдая при этом разумный режим экономии.

Каждый отдел в службе имеет своего руководителя, включая менеджера по обслуживанию в номерах.

Эффективная деятельность службы питания значительно связана с квалификацией, коммуникабельностью, опытом работы руководителя службы. Все работники службы должны соответствовать профессионально-квалификационным требованиям, предъявляемым к персоналу службы питания в гостиницах.

Состав службы питания гостиницы зависит от размера, обычно туда входят: кухня; ресторан; бары и кафе; отдел уборки внутренних помещений и мойки посуды; отдел обслуживания массовых мероприятий; отдел обслуживания номеров [27].

Служба организации питания в крупном отеле включает в себя, как правило, кухню (Kitchen), отдел банкетного обслуживания (Banqueting), отдел ресторанного обслуживания (Restaurants), службу обслуживания на этажах (Room service), отдел барного обслуживания (Bars), отдел кейтеринга (Catering), службу стюардинга (Stewarding), столовую для персонала (Canteen) [35].

Предоставление услуг питания в гостиничном сервисе являются вторыми после услуг размещения по объему приносимой прибыли. Гостиница должна предложить клиенту продукцию именно своих предприятий питания, с учетом вкусов и предпочтений гостей. В номере в папке с информационно-рекламной продукцией обычно вкладывают меню ресторана (как в полном, так и в сокращенном варианте) по которому можно сделать заказ блюд и напитков в номер.

Этим занимается служба – Room service («Обслуживание в номерах»).

Услуга Room service в классическом понимании предполагает, что постоялец получает возможность пользоваться расширенным набором услуг отеля, не выходя из номера. Например, гость может заказать в номер парикмахера или массажиста. Однако в российских отелях предпочитают ограничивать функции службы по обслуживанию в номерах только доставкой в номер еды и напитков.

В структуре гостиничных комплексов функциональная организация предприятий общественного питания решается с учетом категории заведения размещения.

В однозвездных гостиницах, согласно национальному стандарту по обслуживанию в разных категориях отелей, питание гостей не обязательно, в двух-, трехзвездочных — должен функционировать ресторан или кафе, в четырех-и пятизвездочных гостиницах должны быть рестораны, банкетные залы, бары, в пятизвездочных и ночные клубы. В отелях, входящих в известные гостиничные цепи в структуре предприятия выделяется минимум два ресторана - фешенебельным с фирменными блюдами и небольшой ресторан экономического класса.

Рекомендуемые нормативы распределения общего числа мест в гостиницах всех типов 5-ти, 4-х и 3-х звездочных в зависимости от вместимости гостиницы число мест в ресторанах составляет 45-68%; в кафе - 13-28%, в буфетах - 7-9%, в барах -13-24% общего числа мест.

В настоящее время существуют различные варианты подходов к организации питания в гостиничных комплексах.

Первый вариант – сдача помещения предприятия питания гостиницы в аренду профессиональному ресторатору. Подобные решения довольно часто реализуют в небольших гостиницах.

Второй вариант – ресторан или другое заведение – находится в структуре гостиницы и относится к службе питания данной гостиницы, при этом во главе службы стоит директор, входящий в состав правления гостиницы.

Все предприятия общественного питания в России подразделяют по характеру деятельности, типам и мобильности [1].

Согласно характера торгово-производственной деятельности, главному критерию в классификации гастрономических предприятий, все предприятия питания подразделяются на следующие типы: ресторан, кафе, бар, буфет, столовая, закусочная и др.



Ресторан — предприятие (объект) питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров.

Чаще всего ресторан при отеле имеет собственное название, но наружной рекламой оборудован редко, потому что отельерам, в первую очередь, интереснее работать на «внутреннего» клиента. Однако, отказываясь от посетителей «с улицы», они отказывают и доходу, который может принести такой клиент, поскольку рестораны при гостинице обычно наиболее загружены на завтрак, реже на обед и ужин. Привлечение посетителей «с улицы» дает возможность отелю получать дополнительный доход, или, по крайней мере, существенно сократить издержки на содержание ресторана.

Если ресторан при гостинице рассчитан на сторонних клиентов, то отельеры стараются сделать для них отдельный вход, чтобы разграничивать потоки внутренних и внешних клиентов. Когда в ресторан отеля можно пройти только через главный вход, т.е. через ресепшн, это создает неудобства как для проживающих в гостинице, так и для посетителей ресторана. Отдельный же вход обеспечивает определенный уровень комфорта как для постояльцев отеля, так и для посетителей ресторана.

Инфраструктура гостиничного ресторана напрямую зависит от площади, типа и местоположения отеля. В минимальном наборе ресторан должен обеспечивать проведение массовых завтраков, обедов и ужинов при максимальной загрузке гостиницы. Отели, рассчитанные на долговременное проживание клиентов, должны обладать широким спектром ресторанных услуг.

Стандартно в составе гостиничного комплекса ресторан располагается в одном здании с жилыми номерами. На первом этаже обычно размещают лобби-бар, на более высоких этажах, до пятого - рестораны трехразового питания и *fine-dining*, выше - жилые номера. Если есть возможность, рестораны самого высокого класса делают на верхних этажах зданий.

Для отеля уровня три звезды достаточно одного ресторана, обеспечивающего гостям завтрак, обед и ужин, и круглосуточного лобби-бара - этого вполне хватит для его постояльцев, которые не тратят деньги на изысканные блюда. В четырехзвездочном должно быть 2 ресторана, один из которых обеспечивает трехразовое питание постояльцев отеля, а второй, так называемый *fine-dining*, является заведением более высокого класса для проведения ужинов, банкетов, торжественных мероприятий и обслуживания гостей из самых дорогих номеров и посетителей с улицы. У него дорогостоящее оборудование, изысканное меню, эксклюзивный дизайн интерьера и соответствующие цены.

В отелях категории пять звезд должны располагаться не менее трех ресторанов: первые два по сервису и качеству обслуживания в целом

аналогичны ресторанам четырехзвездочных отелей, третий же должен быть уникальным местом - это ресторан высшего класса, обладающий некой «изюминкой» - сигарной комнатой, камином или завлекательным панорамным видом.

Кафе — предприятие (объект) питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Бар — предприятие (объект) питания, оборудованное барной стойкой и реализующее, в зависимости от специализации, алкогольные и (или) безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, блюда, холодные и горячие закуски в ограниченном ассортименте, покупные товары. В барах категории «люкс», «высшего» и «первой» категории гостей обслуживают официанты, за барной стойкой — бармены; в барах «второй» категории в зале обеспечивается самообслуживания, за барной стойкой гостей обслуживает бармен, за буфетным прилавком — буфетчик. Сегодня наблюдаются тенденции разнообразия профиля баров в отелях.

В зависимости от расположения баров в отелях их классифицируют на:

- вестибюльные — размещен в вестибюлях гостиниц, они имеют удобное расположение в проведении встреч, отдыха гостей и посетителей;

- ресторанные — расположены в зале ресторана, этот тип баров наиболее привлекательный в интерьере ресторана;

- вспомогательный — находится на этажах в отелях. Здесь предлагают вино, пиво, прохладительные напитки, используемые для обслуживания клиентов в номерах;

- банкетные — расположены в банкетном зале, используются исключительно для обслуживания банкетов и конференций. В ассортименте таких баров есть значительный запас дорогих вин, пива, тонизирующих напитков;

- бары при бассейнах — характерные для высоко-звездных отелей. Гостям в таких барах предлагают ассортимент прохладительных напитков, коктейли, кондитерские изделия, десерт подходящих для знойной погоды;

- служебные — расположены в служебных помещениях гостиниц и ресторанов и рассчитаны на экспресс-обслуживания персонала;

- мини-бары — бары с холодильниками в номерах отеля, предназначенные для круглосуточного обеспечения гостей в номере высшей категории комфорта напитками и десертами. Ассортимент мини-баров ограничен, пополняется ежедневно. В отдельных отелях значительных размеров для обслуживания мини-баров выделяется отдельная категория персонала;

- диско-бары — находятся в отдельном здании рядом с отелем. В таких барах главным образом отдыхает молодежь, обеспечивается музыкальное сопровождение, часто выступают артисты, певцы. Ассортимент

продукции представлен легкими закусками, кондитерскими изделиями, прохладительными напитками, коктейлями и другими алкогольными напитками.

Буфет — предприятие (объект) общественного питания, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные и горячие блюда, закуски, мучные кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Столовая - предприятие (объект) общественного питания, осуществляющее приготовление и реализацию с потреблением на месте разнообразных блюд и кулинарных изделий в соответствии с меню, различающимся по дням недели.

Закусочная — предприятие (объект) питания с ограниченным ассортиментом блюд и изделий несложного изготовления и предназначенное для быстрого обслуживания гостей, с возможной реализацией алкогольных напитков, покупных товаров.

Закусочные могут быть организованы в гостиницах обычно рассчитанных для проживания бюджетных туристов (молодежи и студентов). К специализированным закусочным относят: гамбургерная, пиццерия, пельменная, блинная и другое.

Согласно категории гостей, которые обслуживаются, предприятия общественного питания подразделяются на следующие категории:

- общедоступные;
- ориентированные на обслуживание определенной категории гостей.

Предприятия ресторанного хозяйства в структуре гостиничных комплексов обычно общедоступные, однако обязаны обслуживать в первую очередь клиентов гостиницы. В специализированных учреждениях размещения — пансионатах, гостиницах-клубах, гостиницах с лечением и других обеспечивается обслуживание только гостей заведения.

Согласно ассортимента (специализации) предприятия питания делятся на две категории:

- полносервисные;
- специализированные.

Согласно формы обслуживания предприятия питания классифицируются на:

- предприятия самообслуживания;
- с частичным обслуживанием официантами;
- смешанное.

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания:

1) полный пансион - трехразовое питание (завтрак, обед, ужин) – Full Board (FB);

2) полупансион - двухразовое питание (завтрак плюс обед или ужин) – Half Board (HB);

3) только завтрак - одnorазовое питание – Bed and Breakfast (BB).

Во всех гостиницах особое внимание уделяется сервису завтраков. С завтрака начинается день гостей, и от его организации во многом зависит, будет ли начало дня для гостей хорошим или плохим. В отличие от обеда и ужина, на завтрак приходят практически все гости, проживающие в гостинице. В этой связи необходимо уделять внимание следующим моментам:

- помещение, в котором организуется завтрак, должно быть чистым и хорошо проветренным;
- несмотря на раннее время (завтрак может начинаться уже с 6.00 часов) сотрудники должны быть бодрыми и проявлять активность;
- должен быть обеспечен бесперебойный процесс обслуживания.

Различают следующие виды завтраков.

#### *Континентальный завтрак*

Название происходит из английского языка (continental breakfast) и описывает завтрак, принятый на европейском континенте уже многие десятилетия. В настоящее время не является единственным видом завтрака, используемым в гостиницах разных стран. Континентальный завтрак включает: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом.

#### *Расширенный завтрак*

В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются: соки (апельсиновый, грейфрутовый, томатный), блюдо с нарезанной ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис или официант приносит блюдо с мясной нарезкой, раскладывает по тарелкам и оставляет блюдо на столе. Блюда из яиц приготавливаются по индивидуальным заказам.

#### *Английский завтрак*

В классическом варианте английский завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесенного в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье. Этот так называемый «short breakfast» (короткий завтрак) может дополняться блюдами из яиц (яичницей с ветчиной или беконом, яйцами, жареными на хлебе, омлетом с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяной кашей или супом на молоке или на воде с сахаром либо солью). Английский завтрак сервируется таким же образом, как и расширенный завтрак. Если гость вместо блюд из яиц заказывает рыбное блюдо или овсяную кашу, то дополнительно сервируется прибор для рыбы или столовая ложка.

#### *Американский завтрак*

При американском завтраке дополнительно предлагается обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаковых (рисовые, кукурузные хлопья), небольшая порция мяса, пирог и др.

#### *Завтрак с шампанским*

Время предоставления этого завтрака - с 10.00 до 11.30 часов. Предлагаются на этот завтрак: кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения - буфет. Завтрак с шампанским подается, как правило, по официальному поводу.

#### *Шведский стол (Buffet Breakfast)*

Наиболее распространенный и популярный вид завтрака. Довольно часто можно встретить универсальное обозначение этого типа — ВВ. Шведский стол является самым питательным и обильным завтраком. Его можно встретить в большинстве отелей по всему миру. Обычно он включает в себя все молочные и мясные продукты, овощи и фрукты, выпечку и кондитерские изделия, а также напитки местного производства (в некоторых случаях предложат даже алкоголь). Шведский стол подразумевает возможность брать столько еды, сколько необходимо, совершая неограниченное количество подходов.

В России более распространенными являются расширенный или завтрак по типу шведский стол, их предоставляют большинство гостиниц.

Немаловажным для комфорта гостей является, процесс обслуживания в общественном питании – это совокупность операций/действий, выполняемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации досуга.

Метод обслуживания потребителей: способ реализации потребителям продукции общественного питания и организации ее потребления: самообслуживание, обслуживание официантом (поваром, барменом, буфетчиком, продавцом), комбинированный.

Форма обслуживания потребителей: организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей.

При организации завтраков, обедов и ужинов используются различные методы обслуживания.

Обслуживание «А ля карт» (a la carte) - гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

Обслуживание «А парт» (a part) - при данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах.

Обслуживание «Табльдот» (table d'hote) - все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом. Часто используется в пансионатах, домах отдыха и других средствах размещения, где производственные мощности и возможности кухни достаточно ограничены.

Шведский стол - предоставляет широкий выбор закусок и блюд со свободным доступом: можно взять все, что угодно, из того, что предложено и выставлено. Это может быть обычный набор (джем, хлеб, масло, 2—3 сорта колбасы и сыра, один вид сока, чай, кофе), и по-настоящему обильный стол с многочисленными блюдами. Все зависит как от категории отеля, так и от страны. Преимущества метода: увеличивает пропускную способность ресторана; ускоряет процесс обслуживания; требует меньшей численности квалифицированного персонала и другое. В меню завтрака рекомендуется включать холодные закуски — 12-15 наименований; 21 кисломолочные продукты — 5-6; горячие блюда — 6-8; cereals (сухой завтрак) — 4-5; один вид мюсли; соусы и масло растительное, оливковое; сладкие блюда и фрукты — 5-6; горячие напитки — 4-5; холодные напитки — 4-5; мучные кондитерские изделия — 4-5; хлеб ржаной и пшеничный. В обеденное время в меню шведского стола включают 12-16 наименований холодных блюд и закусок, 2-3 первых блюда, 4-6 вторых блюд, соусы, десерты, мучные кондитерские изделия, горячие напитки, соки и фирменные напитки.

Буфетное обслуживание предусматривает самообслуживание гостей. Обслуживающий персонал пополняет ассортимент блюд и закусок, приносит дополнительные порции, дает гостям советы при выборе пищи, открывает бутылки с напитками, готовит чай или кофе, убирает использованную посуду и принадлежности. Ассортимент буфетной продукции зависит от условий ее приготовления и отпуска и может быть самым разнообразным: прохладительные и горячие напитки, хлебобулочные и кондитерские изделия, молочнокислые продукты, фрукты, всевозможные бутерброды, закуски и многое другое.

Услуги питания представляют собой услуги по изготовлению продукции общественного питания, созданию условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров на предприятиях общественного питания, а также с возможностью предоставления услуг по организации досуга и других дополнительных услуг.

Таким образом, служба питания и предприятия питания при гостиничных комплексах — один из основных и важных составляющих гостиничной индустрии.

### **1.3 Характеристика состава помещений службы питания при гостиничных комплексах**

Группа помещений общественного назначения в гостиницах выполняет важную социальную и производственную функцию - обеспечивают пространство для организации процесса потребления гостиничных услуг, время здесь осуществляется процесс производства гостиничного продукт.

Согласно, требованиям предприятия питания, размещаемые в гостиницах, следует разделять на открытые (общедоступные, но с преимущественным обслуживанием проживающих в гостинице, имеющие доступ как из гостиницы, так и из города) и закрытые, обслуживающие только проживающих. Предприятия (объекты) общественного питания, расположенные выше 3-го этажа общественных зданий, в том числе в гостиницах и других средствах размещения, должны быть оборудованы грузовыми лифтами. При размещении предприятий (объектов) общественного питания в жилых зданиях их помещения должны соответствовать требованиям строительных правил по уровню шума, вибрации и соблюдать требования звукоизоляции по ГОСТ 30494. Предприятия общественного питания, занимающие часть жилого здания, должны быть оборудованы отдельными входами (выходами) [2].

Планировочная организация предприятия питания подчинена жёстким технологическим связям. Группа торговых помещений связана с группой производственных помещений через зону раздаточных, на расположение которых влияют принятые формы обслуживания. Группа производственных помещений включает различные цехи по приготовлению пищи (горячий, холодный, доготовочный, мясной, рыбный), помещения моечной и сервизной и находится в технологической и функциональной связи с группой складских помещений. Производственные помещения проектируют с естественным освещением и ориентируют окнами на север или северо-восток. Цехи не должны быть проходными. Их размещают в составе предприятия единой функциональной зоной, что должно обеспечивать последовательность технологического процесса обработки продуктов, выпуска полуфабрикатов и готовой продукции при минимальной протяжённости. Состав помещений определяется исходя из типа предприятия питания, вида обрабатываемого сырья и форм обслуживания.

В предприятиях общественного питания большой мощности (1500 блюд в сутки) предусматривают обработку сырья в отдельных помещениях (мясной, рыбный, овощной цех, обработки зелени). В предприятиях меньшей производительности и работающих на полуфабрикатах допускается их доработку объединять в одном помещении (догоотовочный, горячий и холодный цехи).

Группа складских помещений, предназначенных для хранения продуктов, включает в себя охлаждаемые (камеры) и неохлаждаемые

(кладовые) помещения, которые размещаются в подвальном, цокольном или первом этажах здания со стороны хозяйственного двора с северо-восточной части здания.

Помещение для приёма и отпуска продуктов со склада на производство называют загрузочной. Загрузочная предусматривается на каждом предприятии питания вместимостью 50 и более мест. В загрузочной устанавливают товарные весы и средства малой механизации для взвешивания поступающих продуктов и их транспортировки в пределах складской группы помещений. Помещение экспедиции предназначено для кратковременного хранения и отпуска другим предприятием полуфабрикатов и готовых изделий. В состав экспедиции входят: охлаждаемые камеры для хранения полуфабрикатов и готовых кулинарных и кондитерских изделий, моечная тары, помещение экспедитора. Группа помещений экспедиции должна располагаться единым блоком на первом этаже здания, максимально приближаться к загрузочной площадке.

Группа административно-бытовых помещений включает кабинеты администрации, бухгалтерию, помещения персонала, помещения общественных организаций, зав. хозяйством и т.д.

Помещения персонала предназначены для приёма пищи и отдыха сотрудников предприятия. Их размещают на одном уровне с основными производственными цехами (горячим, холодным, моечной столовой посуды).

Бытовые помещения (гардеробы персонала, туалеты, душевые, бельевая) проектируются единым блоком вблизи входа для обслуживающего персонала. В предприятиях питания большой мощности (более 100 мест) проектируется отдельный вход. Бытовые помещения должны быть изолированы от складской, производственной группы помещений, могут располагаться в подвальных, полуподвальных, цокольных и первых этажах здания вблизи лестничных клеток. В ресторанах, барах и кафе с обслуживанием официантами предусматривается отдельный гардероб для официантов.

К помещениям для потребителей в предприятиях ресторанного хозяйства относятся вестибюльная группа, залы. К вестибюльной группе помещений относятся вестибюль, гардероб, туалетные комнаты и умывальники. Отдельное место в этой группе занимает аванзал (зал ожидания) в ресторанах.

Размещение и планировка производственных помещений и оборудования в этих помещениях должно обеспечивать последовательность (поточность) технологических процессов изготовления (производства) и реализации продукции и соответствовать требованиям нормативных документов [15].

При предприятиях питания гостиниц следует предусматривать хозяйственные дворы (или зоны общих хозяйственных дворов). Загрузочные



и хозяйственные зоны должны быть, как правило, крытыми, с визуальной и шумовой изоляцией от жилых и общественных зон гостиницы [38].

Объемно-планировочные решения помещений должны предусматривать поточность технологического процесса, исключать встречные потоки сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, использованной и чистой посуды, а также исключить пересечение путей движения посетителей и персонала [29].

Состав помещений производственного назначения определяется исходя из принятых: типа предприятия питания, обрабатываемой продукции (сырье, полуфабрикаты) и формы обслуживания [40].

Предприятия питания должны быть оборудованы системами водоснабжения (хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего), канализации, вентиляции, отопления, электроосвещения, телефонной связи.

Пожарная безопасность строительных конструкций и элементов зданий, планированных и инженерных решений и применяемых материалов должна соответствовать требованиям действующих норм, позволяющим эвакуировать людей из здания при пожарной опасности [17,18].

Таким образом, было выявлено, что чем выше категория гостиничного комплекса, тем шире перечень предоставляемых услуг и необходимых для этого помещений и сооружений.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В процессе исследования ресторана «Яхонт» гостиничного комплекса «Яхонт-плюс» было изучена и проанализирована деятельность предприятия.

Было выявлено, что предоставление услуг питания направлено не только на гостей отеля, но и местных потребителей. [35].

В процессе исследования предприятия питания при гостиничном комплексе была достигнута и поставленная цель и решены задачи работы.

В ходе работы было выявлено, что деятельность ресторана «Яхонт» при гостиничном комплексе «Яхонт-плюс», в целом положительно влияет на функционирования гостиницы, но имеются недостатки и недоработки в работе ресторана.

Основные недочеты в работе ресторана «Яхонт» заключаются: в неправильном PR-менеджменте, несовершенстве меню, отсутствию должной квалификации персонала и оснащенностью оборудованием.

В данной работе было предложено несколько мероприятий по совершенствованию деятельности ресторана «Яхонт».

Таким образом, при устранении недочетов работы ресторана «Яхонт» при гостиничном комплексе «Яхонт-плюс» возможно увеличение гостей, привлечение новых инвестиций, расширения комплекса услуг и повышение прибыли.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. - Введ. 01.01.2016. - Москва: Стандартинформ, 2014. – 16 с.
2. ГОСТ 30494-2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях. - Введ. 01.01.2013. - Москва: Стандартинформ, 2013. – 16 с.
3. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. - Введ. 01.01.2016. - Москва: Стандартинформ, 2014. – 16 с.
4. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения. Ввод. 01.01.2015. – Москва: Стандартинформ, 2014. – 15 с.
5. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию. Введ. 01.01.2015. – Москва: Стандартинформ, 2014. – 17 с.
6. ГОСТ 31988-2012 Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания. – Введ. 01.01.2015. – Москва: Стандартинформ, 2014. – 14 с.
7. ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. Взамен ГОСТ Р 50763-95; введ. 01.01.2009. – Москва: Стандартинформ, 2008. – 12 с.
8. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 01.01.2016. – Москва: Стандартинформ, 2015.
9. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. - Введ. 01.07.2010. - Москва: Стандартинформ, 2010. – 15 с.
10. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования. - Введ. 01.07.2012. - Москва: Стандартинформ, 2012. – 14 с.
11. ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения. - Введ. 01.01.2014. - Москва: Стандартинформ, 2014. – 18 с.
12. ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения. - Введ. 01.09.2015. - Москва: Стандартинформ, 2015. – 15 с.
13. ГОСТ Р 55889-2013 Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000-2007 для индустрии питания. - Введ. 01.09.2015. - Москва: Стандартинформ, 2015. – 50 с.
14. СНиП 2.04.01-85\* (СП 30.13330.2010) Внутренний водопровод и канализация зданий [Электронный ресурс]: постановление Государственного комитета СССР по делам строительства от 4.10.1985 № 189.// Кодекс –

профессиональная справочная система. – Режим доступа: <http://www.kodeks.ru>

15. МГСН 4.16-98 (ТСН 31-316-99) г. Москвы Московские городские строительные нормы. Гостиницы. - Введ. 04.08.1998. - Москва: Стандартинформ, 2015. – 15 с.

16. Приказ Министерства культуры РФ от 3 декабря 2012 г. № 1488 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» [Электронный ресурс] <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70282982/>

17. СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений (с Изменениями № 1, 2). - Госстрой России. - М.: ГУП ЦПП, 2002. – 25 с.

18. СНиП 23-05-95 Естественное и искусственное освещение (с Изменением № 1). - М.: Госстрой России, ГУП ЦПП, 2003. – 74 с.

19. СНиП 41-01-2003 (СП 60.13330.2010) Отопление, вентиляция и кондиционирование. [Электронный ресурс]: постановление Госстроя от 26.06.2003 № 115 // Кодекс – профессиональная справочная система. – Режим доступа: <http://www.kodeks.ru>

20. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий [Электронный ресурс]: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.03.2003 № 34 (с изменениями на 15 марта 2010 года) // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>

21. СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 (с Изменением N 1) [Электронный ресурс]: приказ Мингистрства Регионального развития РФ от 27.12.2011 № 605 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>

22. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов вузов / Н. Ю. Арбузова. – Москва: Академия, 2009. – 224 с.

23. Архипов, В. Ресторанное дело: ассортимент, технология и управление качеством в современном ресторане: учебное пособие / В. Архипов, Т. Иванникова, А. Архипова. – Москва: Фирма «ИЙКОС», Центр учебной литературы, 2007. - 382 с.

24. Гостиничный комплекс Яхонт Плюс 3\*, Красноярск – цены отеля, отзывы, фото, номера, контакты | Официальный сайт «101 Отель» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.101hotels.ru/>

25. Гостиничный комплекс Яхонт 3\* (Красноярск) - отзывы, фото и сравнение цен - TripAdvisor [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.tripadvisor.ru/>

26. Гостиничный комплекс «Яхонт-плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.yahont.ru>

27. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева. – Санкт-Петербург: Питер, 2015. – 448 с.
28. Мальская, М. П. Организация гостиничного обслуживания: учебник / М. П. Мальская, И. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. – Москва: 2011. - 366 с.
29. Никуленкова, Т. Т. Проектирование предприятий общественного питания / Т. Т. Никуленкова, Г. М. Ястина. – Москва: КолосС, 2000. -216 с.
30. Оборудование для ресторанов, баров, кафе «Деловая Русь» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.trapeza.ru>
31. Оборудование для столовых, кафе, ресторанов «Техкомплект» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.tehcomplect.ru>
32. Отель гостиница Яхонт [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.booking.com>
33. Профессиональные стандарты (Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) [Электронный ресурс] // Справочная правовая система «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>
34. Ресторан «Яхонт» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.yahont-resto.ru>
35. Родионова, Н. С. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. - Издательство: – Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2014. – 348 с.
36. Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности. Учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – Москва: Дашков и К, 2014. – 176 с.
37. Санитарные правила и нормы для предприятий торговли и общественного питания. – Москва: Дашков и К, 2006 – 212 с.
38. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А. В. Сорокина. – Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. – 304 с.
39. Тимохина, Т. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика. Учебник / Т. Тимохина. – Москва: Юрайт, 2016. – 336 с.
40. Уокер, Д. Введение в гостеприимство / Д. Уокер. - Москва: ЮНИТИ, 2002. – 607 с.
41. Черевичко, Т. В. Теоретические основы гостеприимства: учеб. пособие для вузов / Т. В. Черевичко. - Москва: Флинта, 2008; М.: МПСИ, 2008. - 285 с.
42. Чудновский, А. Д. Туризм и гостиничное хозяйство / А. Д. Чудновский. – Москва: ЮРКНИГА, 2005. - 448 с.
43. Шкуропат, С. Гостиничное дело. Учебное пособие / С. Шкуропат, Н. Михеева, Т. Скрипова, Е. Марченко. – Санкт-Петербург: Питер, 2016. – 336 с.
44. Фламп — лучшие компании Красноярска по отзывам клиентов. Рестораны, салоны красоты, медцентры и другие [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://krasnoyarsk.flamp.ru>

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 И. Л. Камоза

(подпись) (инициалы, фамилия)

« 21 » 06 2017 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

43.03.03 «Гостиничное дело»

код и направление подготовки

43.03.03.01 «Ресторанная деятельность»

профиль направления подготовки

Совершенствование деятельности ресторана «Яхонт» при гостиничном  
комплексе «Яхонт плюс»  
тема

Руководитель

 20.06.2017  
подпись, дата

доцент, канд. биол. наук  
должность, ученая степень

О. М. Евтухова  
инициалы, фамилия

Выпускник

  
подпись, дата

ГД-13-2  
группа

К. В. Поздняк  
инициалы, фамилия

Нормоконтролер

 20.06.2017  
подпись, дата

О. М. Евтухова  
инициалы, фамилия

Красноярск 2017